Compensatie bij vertraging in de luchtvaart

seo economisch onderzoek

Amsterdam, november 2013
In opdracht van Ministerie van Infrastructuur en Milieu

Compensatie bij vertraging in de luchtvaart

Een vergelijking van de regeling volgens het EC herzieningvoorstel Passagiersrechten Luchtvaart met alternatieve compensatieregimes

Joost Zuidberg
Jan Veldhuis
Guillaume Burghouwt

seo economisch onderzoek

Roetersstraat 29 - 1018 WB Amsterdam - T (+31) 20 525 1630 - F (+31) 020 525 1686 - www.seo.nl - secretariaat@seo.nl
ABN-AMRO IBAN: NL14ABNA0411744356 BIC: ABNANL2A - ING: IBAN: NL96INGB0004641100 BIC: INGBNL2A
KvK Amsterdam 41197444 - BTW NL 003023965 B

"De wetenschap dat het goed is"

SEO Economisch Onderzoek doet onafhankelijk toegepast onderzoek in opdracht van overheid en bedrijfsleven. Ons onderzoek helpt onze opdrachtgevers bij het nemen van beslissingen. SEO Economisch Onderzoek is gelieerd aan de Universiteit van Amsterdam. Dat geeft ons zicht op de nieuwste wetenschappelijke methoden. We hebben geen winstoogmerk en investeren continu in het intellectueel kapitaal van de medewerkers via promotietrajecten, het uitbrengen van wetenschappelijke publicaties, kennisnetwerken en congresbezoek.

SEO-rapport nr. 2013-67

Samenvatting

De regeling voor compensatie bij vertraging in het herzieningsvoorstel voor passagiersrechten luchtvaart COM(2013) 130 van de Europese Commissie is in lijn met literatuur over reistijdwaardering en komt qua financiële impact beter overeen met de compensatieregeling op het spoor dan het huidige compensatieregime in de luchtvaart. Uit een inventarisatie van alternatieve compensatieregelingen komen vier alternatieven naar voren met een gelijke financiële impact als het voorstel van de Europese Commissie. Het alternatief waarin de compensatie een percentage is van de ticketprijs stuit daarbij op serieuze haalbaarheidsproblemen. De drie andere alternatieven combineren lagere tijdsgrenzen en lagere gemiddelde compensatiebedragen, waardoor meer passagiers recht hebben op compensatie. Dit leidt tot een inperking van de operationele flexibiliteit van luchtvaartmaatschappijen om vertragingen te beperken en annuleringen te voorkomen.

Het Ministerie van Infrastructuur en Milieu heeft SEO gevraagd om de proportionaliteit van het compensatievoorstel van de Europese Commissie te beoordelen. SEO heeft dit gedaan op basis van wetenschappelijke literatuur over reistijdwaardering en op basis van het in Nederland geldende compensatieregime op het spoor. Daarnaast heeft de opdrachtgever verzocht om een doorrekening van de financiële impact van het compensatievoorstel van de Europese Commissie en om de financiële impact van enkele alternatieve compensatievoorstellen hier tegen af te zetten. Daarbij is ook gekeken naar het aandeel vluchten dat in aanmerking komt voor compensatie. Tot slot is gekeken naar haalbaarheid en operationele implicaties van het voorstel van de Europese Commissie en de alternatieven.

Het herzieningsvoorstel van de Europese Commissie omvat het recht op verzorging, de vergoeding van verblijfkosten, kosteloze herroutering naar de plaats van bestemming en compensatie bij instapweigering, annulering of langdurige vertraging. De analyse in dit onderzoek richt zich uitsluitend op het onderdeel compensatie bij langdurige vertraging.[1] Het voorstel van de Europese Commissie geeft passagiers dit recht na een vertraging van vijf, negen of twaalf uur, afhankelijk van de vliegafstand.

SEO meent dat op basis van wetenschappelijk literatuur over reistijdwaardering en op basis van een vergelijking met de financiële impact van de compensatieregeling op het spoor het compensatievoorstel van de Europese Commissie in grote lijnen proportioneel is. Immers, de compensatiebedragen geldend in het voorstel van de Europese Commissie liggen gemiddeld genomen in lijn met de wetenschappelijke literatuur over reistijdwaardering. Daarnaast volgt uit de analyseresultaten dat het voorstel van de Europese Commissie qua financiële impact aanzienlijk beter overeenkomt met het compensatieregime op het spoor dan het huidige compensatieregime in de luchtvaart.

[1] Het is van belang te onderkennen dat de totale kosten voor luchtvaartmaatschappijen als gevolg van (langdurige) vertragingen meeromvattend zijn dan alleen het onderdeel compensatie dat in deze studie centraal staat. Ter illustratie: Steer Davies Gleave (2012) concludeert dat ongeveer 12 procent van de totale kosten voor luchtvaartmaatschappijen van de huidige EU Verordening 261/2004 ontstaat uit compensatie bij vertraging (zie Exploratory study on the application and possible revision of Regulation 261/2004, Steer Davies Gleave, July 2012).

De jaarlijkse financiële impact van de voorgestelde compensatieregeling in het voorstel van de Europese Commissie ligt voor alle luchtvaartmaatschappijen op Schiphol samen, afhankelijk van de aannames omtrent de claimrate en het aandeel buitengewone omstandigheden, tussen 0,8 miljoen euro en 5,0 miljoen euro.

Er zijn vier alternatieve compensatieregelingen (voorbeeld 1, 2, 3 en 4b) die grofweg eenzelfde financiële impact hebben als het voorstel van de Europese Commissie, waarbij het voorstel dat uitgaat van een compensatiebedrag als percentage van de ticketprijs (voorbeeld 4b) wat betreft haalbaarheid niet realistisch lijkt. De andere alternatieven (voorbeeld 1, 2 en 3) wijken vooral van het voorstel van de Europese Commissie af door een lagere tijdsgrens voor één of meer afstandsklassen. Voorbeeld 1 wijkt het meest extreem af, omdat daarin een tijdsgrens van drie uur voor alle afstandsklassen wordt gehanteerd, terwijl in voorbeeld 2 en 3 die tijdsgrens alleen geldt voor korteafstandsvluchten (tot 750 kilometer). Concreet betekent dit dat bij een uniforme uurgrens zoals in voorbeeld 1 0,36 procent van de vluchten op Schiphol een vertraging heeft die voor compensatie in aanmerking komt. In voorbeeld 2 en 3 is dit respectievelijk 0,15 procent en 0,16 procent. In het voorstel van de Europese Commissie komt 0,10 procent van de vluchten op Schiphol in aanmerking voor compensatie.[2] De financiële impact wordt hiermee in de voorbeelden over een groter aantal vertraagde passagiers verdeeld dan in het compensatievoorstel van de Europese Commissie. Dit leidt mogelijk tot hogere administratieve kosten voor luchtvaartmaatschappijen en voor de toezichthouder. In voorbeeld 1 is dit in hogere mate het geval dan in voorbeeld 2 en 3.

Tot slot leiden de gemiddeld ruimere tijdsgrenzen in het voorstel van de Europese Commissie tot meer operationele flexibiliteit voor luchtvaartmaatschappijen. Concreet betekent dit dat luchtvaartmaatschappijen meer tijd hebben om in geval van vertraging binnen de tijdsgrens reserveonderdelen, een vervangend vliegtuig en/of een vervangende bemanning in te vliegen of te organiseren. Dergelijke maatregelen kunnen binnen vijf uur vaker worden georganiseerd dan binnen drie uur. Het voorstel van de Europese Commissie leidt hiermee tot meer operationele mogelijkheden voor luchtvaartmaatschappijen en bovendien is er sprake van een extra *incentive* voor luchtvaartmaatschappijen om vertragingen tot maximaal vijf uur te beperken (op vluchten tot 3500 kilometer) zodat geen compensatie verschuldigd is.

In het verlengde hiervan neemt een verruiming van de tijdsgrenzen voor een aanzienlijk deel van de vluchten mogelijk de annuleringsprikkel weg die ontstaat als de tijdsgrens is overschreden en het annuleren van een vlucht commercieel aantrekkelijker is dan het vertraagd uitvoeren van de vlucht én het uitkeren van compensatie aan langdurig vertraagde passagiers. Het annuleren van een vlucht kan tevens commercieel aantrekkelijk zijn als daardoor gevolgvertragingen, waarvoor eventueel ook compensatie moet worden uitgekeerd, voorkomen worden. Hiermee leidt een verruiming van de tijdsgrenzen dus mogelijk tot een afname van het aantal geannuleerde vluchten, omdat minder snel compensatie uitgekeerd hoeft te worden. Deze notie wordt ondersteund door de Europese Commissie.[3]

---

2 Hierbij is geen rekening gehouden met het aandeel vluchten waarvoor geldt dat er sprake is van een buitengewone omstandigheid.

3 Zie European Commission Impact Assessment SWD(2013) 62, pagina 19 en European Commission COM(2013) 130, pagina 5.

Inhoudsopgave

1 Aanleiding

De Europese Commissie heeft eerder dit jaar een herzieningsvoorstel gepresenteerd met betrekking tot passagiersrechten in de luchtvaart COM(2013) 130. Onderdeel daarvan is nieuwe regelgeving omtrent de compensatie bij langdurige vertragingen. SEO is gevraagd om de financiële impact van dit onderdeel uit het voorstel van de Europese Commissie in kaart te brengen en om vier alternatieve compensatieregelingen voor de door de Europese Commissie voorgestelde regeling door te rekenen. Met deze rapportage brengt SEO de financiële impact, de operationele implicaties en de haalbaarheid op hoofdlijnen in kaart.

Langdurige vertragingen,[4] maar ook annulering en 'instapweigering', betekenen ongemak en kosten voor de passagier. Zij krijgen niet alleen te maken met een langere reistijd dan oorspronkelijk gepland, maar mogelijk ook met extra reis- en verblijfkosten.

De huidige EU Verordening 261/2004 voorziet bij annulering en instapweigering in het recht op verzorging, de vergoeding van verblijfkosten, kosteloze herroutering naar de plaats van bestemming en compensatie voor het ongemak. Bij langdurige vertraging heeft de passagier recht op verzorging en de vergoeding van verblijfkosten. Sinds de Hofuitspraak Sturgeon kunnen passagiers in het geval van langdurige vertragingen van drie uur of meer ook aanspraak maken op financiële compensatie[5] bij de luchtvaartmaatschappij.[6] De compensatiebedragen die daarbij gelden zijn 250 euro, 400 euro en 600 euro, afhankelijk van de afstand van de vlucht.

De luchtvaartmaatschappij is niet verplicht te compenseren wanneer sprake is van overmacht als gevolg van buitengewone omstandigheden die ondanks het treffen van alle redelijke maatregelen niet voorkomen konden worden.[7]

Recentelijk heeft de Europese Commissie een nieuw voorstel aangenomen tot herziening van de regelgeving omtrent de compensatie bij langdurige vertragingen (COM(2013) 130). Het voorstel bevat aanvullende bepalingen over verzorging, informatievoorziening en handhaving. Verder stelt de Europese Commissie voor om de additionele kosten voor de luchtvaartmaatschappijen van andere onderdelen van haar voorstel te compenseren door het verlichten van de financiële impact van de verplichting tot compensatie bij vertraging.[8] De voorgestelde compensatieregeling behelst (zie ook tabel 3.1):[9]

---

[4] Uit Eurocontrol (2013). CODA Digest. Delays to Air Transport in Europe – Quarter 1 2013 blijkt dat in het eerste kwartaal van 2013 ongeveer 0,5 procent van de vluchten in de Europese Unie met meer dan drie uur vertraagd was. Ongeveer 0,2 procent van de vluchten had een vertraging van meer dan vijf uur.

[5] Dit geldt ook voor annuleringen van de vlucht en 'instapweigering'. Deze blijven echter buiten beschouwing. Zie EU Verordening 261/2004.

[6] Zie Sturgeon case: Sturgeon vs Condor. Judgement of the Court (2009).

[7] Zie Sturgeon case: Sturgeon vs Condor. Judgement of the Court (2009).

[8] Zie European Commission COM(2013) 130, pagina 5.

[9] De compensatieregelgeving van de Europese Commissie heeft betrekking op alle langdurig vertraagde vluchten vanaf alle luchthavens binnen de Europese Unie en vanaf luchthavens in derde landen naar luchthavens binnen de Europese Unie, maar dan alleen voor vluchten uitgevoerd door luchtvaartmaatschappijen uit de Europese Unie.

- 250 euro compensatie voor reizen[10] tot een afstand van 1500 kilometer vanaf vijf uur vertraging;
- 400 euro compensatie voor reizen binnen de Europese Unie met een afstand vanaf 1500 kilometer vanaf vijf uur vertraging;
- 400 euro compensatie voor reizen van en naar landen buiten de Europese Unie met een afstand tussen 1500 en 3500 kilometer vanaf vijf uur vertraging;
- 600 euro compensatie voor reizen van en naar landen buiten de Europese Unie met een afstand tussen 3500 en 6000 kilometer vanaf negen uur vertraging;
- 600 euro compensatie voor reizen van en naar landen buiten de Europese Unie met een afstand vanaf 6000 kilometer vanaf twaalf uur vertraging.

SEO is gevraagd om de proportionaliteit van het compensatievoorstel van de Europese Commissie te beoordelen op basis van wetenschappelijke literatuur over reistijdwaardering en op basis van het in Nederland geldende compensatieregime op het spoor.

Voorts heeft de opdrachtgever verzocht om de financiële impact van het voorstel van de Europese Commissie en die van enkele alternatieve compensatieregelingen voor luchtvaartmaatschappijen op Schiphol door te rekenen.[11] Hierbij geldt het compensatievoorstel van de Europese Commissie als uitgangspunt, waartegen de alternatieven worden afgezet.

Tot slot gaat SEO in op de operationele implicaties van de compensatiealternatieven en op de haalbaarheid van die alternatieven. Ook worden de financiële implicaties van de compensatieregelingen in de luchtvaart vergeleken met die op het spoor.

10 Het voorstel van de Europese commissie baseert zich op het "journey"-niveau en niet op het vluchtniveau. Vanwege de beperkte databeschikbaarheid is SEO genoodzaakt om de financiële gevolgen van het voorstel van de Europese Commissie op vluchtniveau door te rekenen. In paragraaf 2.4 staan de implicaties die dit met zich meebrengt.

11 Het is van belang te onderkennen dat de totale kosten voor luchtvaartmaatschappijen als gevolg van (langdurige) vertragingen meeromvattend zijn dan alleen het onderdeel compensatie dat in deze studie centraal staat. Ter illustratie: Steer Davies Gleave (2012) concludeert dat ongeveer 12 procent van de totale kosten voor luchtvaartmaatschappijen van de huidige EU Verordening 261/2004 ontstaat uit compensatie bij vertraging (zie Exploratory study on the application and possible revision of Regulation 261/2004, Steer Davies Gleave, July 2012).

2 Methodologie

De rapportage presenteert op basis van vertragingsgegevens van Schiphol over 2012 de financiële impact van verschillende compensatiealternatieven. Hierbij zijn aannames gedaan voor variabelen als gemiddelde vliegtuiggrootte, gemiddelde load factor, gemiddelde ticketprijs, het aandeel buitengewone omstandigheden en de claimrate. De mate van databeschikbaarheid noodzaakt SEO tot het analyseren van de financiële impact op vluchtniveau, hetgeen betekent dat die impact voor de meeste alternatieven vermoedelijk licht onderschat wordt.

2.1 Inleiding

Dit hoofdstuk biedt inzicht in de gehanteerde kwantitatieve onderzoeksmethode en bovendien geeft het een overzicht van de gebruikte inputgegevens. Tot slot presenteert het de restricties van het onderzoek door het beperkt beschikbaar zijn van data.

2.2 Beschikbare gegevens en aannames

Doorrekeningen van de verschillende compensatiealternatieven vindt plaats op basis van vertragingsgegevens van Schiphol over 2012. Andere Nederlandse luchthavens zijn niet in beschouwing genomen in de analyse. De ruwe gegevens bevatten het werkelijk aantal langdurig vertraagde vluchten, onderverdeeld naar:

- type vlucht (vertrekkend of aankomend);
- afstandsklasse (<1500 kilometer, 1500-3500 kilometer, 3500-6000 kilometer of >6000 kilometer);
- vertragingsduur (per uur voor de periode 3-12 uur en >12 uur);
- bestemming/herkomst (EU of non-EU).

De mate van aggregatie van de beschikbare Schipholgegevens leidt ertoe dat SEO additioneel een aantal aannames heeft moeten maken om de financiële impact van de verschillende compensatiealternatieven in te schatten. Die aannames betreffen:

- gemiddelde *load factor* per afstandsklasse (<3500 kilometer: 75 procent; >3500 kilometer: 80 procent);
- gemiddelde ticketprijzen voor een enkele reis per afstandsklasse (<1500 kilometer: 100 euro; 1500-3500 kilometer: 200 euro; 3500-6000 kilometer: 350 euro; >6000 kilometer: 500 euro);
- aandelen luchtvaartmaatschappijen uit de Europese Unie in vertraagde aankomsten in de Europese Unie vanuit derde landen (zie voetnoot 9): ingeschat op basis van vluchtgegevens uit de *Official Airline Guide* (OAG) voor Schiphol voor 2012 (0 procent voor <1500, 40 procent voor 1500-3500, 63 procent voor 3500-6000 en 62 procent voor >6000).

De gemiddelde vliegtuiggrootte per afstandsklasse is op basis van vluchtgegevens uit de *Official Airline Guide* (OAG) voor Schiphol voor 2012 vastgesteld:

- <1500 kilometer: 113 stoelen; 1500-3500 kilometer: 156 stoelen; 3500-6000 kilometer: 279 stoelen; >6000 kilometer: 296 stoelen.

Tot slot is het nodig om aannames te doen met betrekking tot het aandeel vluchten waarvoor geldt dat er sprake is van buitengewone omstandigheden (overmacht) en de claimrate (het aandeel reizigers dat daadwerkelijk compensatie claimt). Na overleg met verschillende sectorpartijen is SEO tot de volgende aannames voor bovengenoemde variabelen gekomen:

- Buitengewone omstandigheden: hierbij is gerekend met een laag scenario van 20 procent en een hoog scenario van 60 procent.[12]
- Claimrate: hierbij is gerekend met een laag scenario van 10 procent en een hoog scenario van 30 procent.[13]

Bij de berekening van de totale financiële impact worden de resultaten voor de uitersten getoond, dus zowel voor het scenario waarin het aandeel buitengewone omstandigheden maximaal is en de claimrate minimaal, als voor het scenario waarin het aandeel buitengewone omstandigheden minimaal is en de claimrate maximaal.

2.3 Vergelijking met de compensatie op het spoor

Om de proportionaliteit van de door de Europese Commissie voorgestelde compensatieregeling te beoordelen vergelijkt SEO de financiële impact van dit onderdeel uit het voorstel van de Europese Commissie met de financiële impact van de regeling zoals die op het spoor geldt. Daarin is het totale claimbedrag afgezet tegen de omzet uit vertraagde vluchten dan wel treinreizen. Dat geeft op geaggregeerd niveau een beeld van de hoogte van de relatieve compensatie in de lucht ten opzichte van de compensatie op het spoor. Daarnaast geeft de analyse een indicatie van het gemiddelde claimbedrag in de lucht en op het spoor.

2.4 Implicaties analyse op vluchtniveau

De analyse gaat bij de bepaling van de compensatie uit van het vluchtniveau. Daarbij wordt geen rekening gehouden met eventuele overstappen en/of doorverbindingen van de passagier. In het voorstel van de Europese Commissie worden op basis van de hele reis ("journey") van een passagier het recht op compensatie en het compensatiebedrag vastgesteld. Concreet betekent dat als een passagier van vertrekpunt X via bestemming Y naar eindbestemming Z reist, de vertraging in het voorstel wordt bepaald op de reis ("journey") van X naar Z. In de huidige regeling wordt eventuele compensatie afzonderlijk bepaald voor de vlucht van X naar Y en voor de vlucht van Y naar Z.

Door de beperkte beschikbaarheid van gegevens over passagiers en vluchten op het gewenste detailniveau is het niet mogelijk om de analyse op "journey"-niveau uit te voeren, zoals in het voorstel van Europese Commissie is voorzien. SEO vermoedt dat de werkelijke financiële impact

[12] Het lage scenario gaat uit van een uitleg waarbij technische mankementen veelal niet als buitengewone omstandigheid worden gezien. Het hoge scenario ligt meer in lijn met de visie van de Europese Commissie waarin technische mankementen die tijdens de vlucht of kort daarvoor worden vastgesteld en buiten de invloed van de luchtvaartmaatschappij liggen wel als buitengewone omstandigheid worden gezien.

[13] De Europese Commissie spreekt over een claimrate van 10 procent binnen de Europese Unie. Luchtvaartmaatschappijen geven aan dat de claimrate in Nederland richting 30 procent gaat en nog steeds stijgende is.

van het voorstel van de Europese Commissie en van de doorgerekende alternatieven licht hoger uitkomen dan de resultaten in hoofdstuk 5 laten zien. Daarbij dient te worden aangetekend dat dit minimale impact heeft op de relatieve verhouding tussen alle doorgerekende scenario's. Hieronder volgt een korte uiteenzetting van de situaties waarin een verschil ontstaat tussen analyseren op vluchtniveau en analyseren op "journey"-niveau.

Als de eerste bestemming van een passagier een willekeurige hub binnen de Europese Unie is, maar de eindbestemming ligt in Azië, dan wordt in deze analyse de compensatie vastgesteld op basis van de eerste bestemming (EU-hub), terwijl in werkelijkheid in het voorstel van de Europese Commissie compensatie plaatsvindt op basis van de eindbestemming (Azië).

Bij het vaststellen van de compensatie voor transferpassagiers op Schiphol op vluchtniveau kan zowel een onderschatting als een overschatting optreden:

- een onderschatting vindt plaats als een reiziger op basis van de gehele reis ("journey") recht heeft op compensatie, maar op basis van het vluchtniveau niet of minder.[14]
- een overschatting vindt plaats als een reiziger op basis van het vluchtniveau recht heeft op compensatie, maar op basis van de gehele reis ("journey") niet of minder.[15]

SEO verwacht dat de situaties waarin sprake is van een onderschatting zich vaker voordoen dan de situaties waarin sprake is van een overschatting.[16]

14 Dit vindt bijvoorbeeld plaats als een passagier reizend van Hamburg via Schiphol naar San Francisco door een vertraging op de vlucht Hamburg – Schiphol zijn aansluiting op de vlucht naar San Francisco mist. Op basis van de analyse op vluchtniveau leidt dat ten onrechte tot geen compensatie (bij minder dan 5 uur vertraging) of tot een compensatiebedrag voor slechts zijn vertraagde vlucht van Hamburg naar Schiphol en niet voor de gehele reis ("journey") van Hamburg naar San Francisco.

15 Dit vindt bijvoorbeeld plaats als voor een transferpassagier op Schiphol in de situatie van voetnoot 14 de vertraging op "journey"-niveau korter is dan 12 uur (de tijdsgrens die geldt om in aanmerking te komen voor compensatie bij vertraging op vluchten van meer dan 6000 kilometer maar wel langer dan de 5 uur die geldt voor vluchten van minder dan 3500 kilometer. In dat geval wordt, op basis van de analyse op vluchtniveau, een compensatiebedrag toegewezen voor de vertraagde vlucht Hamburg – Schiphol, terwijl conform het voorstel van de Europese Commissie bij een vertraging van minder dan 12 uur op vluchten van meer dan 6000 kilometer (Hamburg – San Francisco) geen compensatie verschuldigd is.

16 Immers, een vertraging van meer dan vijf uur op een intra-Europese vlucht leidt er vaak toe dat de overstap op de intercontinentale aansluiting wordt gemist. Aangezien veel intercontinentale routes maximaal één keer per dag worden aangeboden leidt dit in veel gevallen direct tot een veel langere vertraging op de hele reis, omdat er niet direct een alternatieve reisoptie voor de gemiste intercontinentale vlucht voorhanden is. Deze redenering gaat in veel gevallen ook op voor vertragingen op de intra-Europese vlucht van minder dan vijf uur. In dat geval is er sprake van een onderschatting, conform voetnoot 14.

3 Beschrijving compensatieregelingen

Doorrekening van de financiële impact van verschillende compensatiealternatieven vindt plaats voor het herzieningsvoorstel van de Europese Commissie en voor vijf voorbeelden die met de opdrachtgever zijn afgestemd. Het onderscheid tussen de alternatieven kan zitten in de tijdsgrens, de afstandsgrens, het compensatiebedrag en de afbakening van de afstandsklassen.

Uitgangspunt is het voorstel van de Europese Commissie (zie Aanleiding). Dit voorstel wordt zelf beoordeeld door een vergelijking met wetenschappelijke literatuur over reistijdwaardering en met het compensatieregime op het spoor (zie Hoofdstuk 4). De opdrachtgever heeft SEO gevraagd wat de implicaties zijn als 'aan de knoppen gedraaid zou worden' van de criteria uren, bedragen en afstanden ten aanzien van het voorstel van de Europese Commissie. Concreet betekent dit dat het verzoek is om de implicaties van het voorstel van de Europese Commissie en een aantal alternatieve compensatieregelingen door te rekenen en om daarnaast de operationele implicaties, de gevolgen voor specifieke typen vluchten en de haalbaarheid van de compensatieregelingen te beoordelen. Hieronder staat kort de inhoud van de verschillende alternatieve voorbeeldregelingen beschreven. Daarbij biedt tabel 3.1 inzicht in de concrete compensatiebedragen in de verschillende alternatieven.

Voorbeeld 1:[17]

- 62,50 euro compensatie na drie uur vertraging voor alle vluchten tot 1500 kilometer;
- 100 euro compensatie na drie uur vertraging voor alle vluchten binnen de Europese Unie vanaf 1500 kilometer;
- 100 euro compensatie na drie uur vertraging voor alle vluchten van en naar bestemmingen buiten de Europese Unie tussen 1500 en 3500 kilometer;
- 150 euro compensatie na drie uur vertraging voor alle vluchten van en naar bestemmingen buiten de Europese Unie vanaf 3500 kilometer;
- halvering van de compensatie bij een vertraging tot vier uur voor alle vluchten van en naar bestemmingen buiten de Europese Unie vanaf 3500 kilometer.

Voorbeeld 2:

- 150 euro compensatie na drie uur vertraging voor alle vluchten tot 750 kilometer;[18]
- 300 euro compensatie na zes uur vertraging voor alle vluchten tussen 750 en 3500 kilometer;
- 500 euro compensatie na negen uur vertraging voor alle vluchten tussen 3500 en 6000 kilometer;
- 650 euro compensatie na twaalf uur vertraging voor alle vluchten vanaf 6000 kilometer.

---

17 Deze bedragen belopen 25 procent van de bedragen uit het huidige compensatieregime (Sturgeon) en uit het voorstel van de Europese Commissie.

18 Omdat er voor de analyse geen data beschikbaar is over het aantal vertraagde vluchten met een afstand tot en met 750 kilometer, is dit aantal geschat door het aantal vertraagde vluchten met een afstand tot en met 1500 kilometer te vermenigvuldigen met het aandeel vluchten < 750 kilometer dat volgt uit vluchtgegevens uit de *Official Airline Guide* (OAG) voor Schiphol voor 2012. Intra-EU (Noorwegen, Zwitserland en IJsland worden in dit kader tot de Europese Unie gerekend) heeft 66,9 procent van de vluchten uit de afstandsklasse < 1500 kilometer een afstand van 750 kilometer of korter. Extra-EU is dit 0 procent (dit betreft louter vluchten van en naar Servië en Bosnië en Herzegovina, die allen een vliegafstand hebben van meer dan 750 kilometer).

Voorbeeld 3:

- 150 euro compensatie na drie uur vertraging voor alle vluchten tot 750 kilometer;
- 300 euro compensatie na zes uur vertraging voor alle vluchten tussen 750 en 3500 kilometer;
- 650 euro compensatie na twaalf uur vertraging voor alle vluchten vanaf 3500 kilometer.

Voorbeeld 4a:[19]

- Compensatie van 25 procent van de ticketprijs[20] bij drie uur vertraging;
- Compensatie van 50 procent van de ticketprijs bij vijf uur vertraging;
- Het minimum compensatiebedrag is 100 euro;
- Het maximum compensatiebedrag is gelijk aan de limietbedragen die bij instapweigering en annulering direct gelden (250, 400 en 600 euro afhankelijk van de afstand).

Voorbeeld 4b:[19]

Als voorbeeld 4a, maar dan met een minimum compensatiebedrag van 50 euro.

Tabel 3.1 Compensatiebedragen in de verschillende regelingen

Alternatief	Afstand	Compensatiebedrag (in € per vertraagde passagier)											
		Intra-EU						Derde landen					
		3-5 uur	5-6 uur	6-7 uur	7-9 uur	9-12 uur	> 12 uur	3-5 uur	5-6 uur	6-7 uur	7-9 uur	9-12 uur	> 12 uur
EC voorstel	< 1500 kilometer	0	250	250	250	250	250	0	250	250	250	250	250
	1500 – 3500 kilometer	0	400	400	400	400	400	0	400	400	400	400	400
	3500 – 6000 kilometer	0	400	400	400	400	400	0	0	0	0	600	600
	> 6000 kilometer	0	400	400	400	400	400	0	0	0	0	0	600
Voorbeeld 1	< 1500 kilometer	62,50	62,50	62,50	62,50	62,50	62,50	62,50	62,50	62,50	62,50	62,50	62,50
	1500 – 3500 kilometer	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	3500 – 6000 kilometer	100	100	100	100	100	100	150	150	150	150	150	150
	> 6000 kilometer	100	100	100	100	100	100	150	150	150	150	150	150
Voorbeeld 2	< 750 kilometer	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
	750 – 3500 kilometer	0	0	300	300	300	300	0	0	300	300	300	300
	3500 – 6000 kilometer	0	0	0	0	500	500	0	0	0	0	500	500
	> 6000 kilometer	0	0	0	0	0	650	0	0	0	0	0	650
Voorbeeld 3	< 750 kilometer	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
	750 – 3500 kilometer	0	0	300	300	300	300	0	0	300	300	300	300
	3500 – 6000 kilometer	0	0	0	0	0	650	0	0	0	0	0	650
	> 6000 kilometer	0	0	0	0	0	650	0	0	0	0	0	650
Voorbeeld 4a	< 1500 kilometer	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	1500 – 3500 kilometer	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	3500 – 6000 kilometer	100	175	175	175	175	175	100	175	175	175	175	175
	> 6000 kilometer	125	250	250	250	250	250	125	250	250	250	250	250
Voorbeeld 4b	< 1500 kilometer	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	1500 – 3500 kilometer	50	100	100	100	100	100	50	100	100	100	100	100
	3500 – 6000 kilometer	88	175	175	175	175	175	88	175	175	175	175	175
	> 6000 kilometer	125	250	250	250	250	250	125	250	250	250	250	250

Bron: analyses SEO

---

19 De methodiek waarin de compensatie wordt gekoppeld aan de ticketprijs (zie voorbeeld 4a en 4b) komt overeen met de compensatieregeling die op het spoor wordt gehanteerd.

20 SEO is van de volgende gemiddelde *one-way* ticketprijzen uitgegaan: 100 euro bij een vlucht van minder dan 1500 kilometer, 200 euro bij een vlucht van 1500 tot 3500 kilometer, 350 euro bij een vlucht van 3500 tot 6000 kilometer en 500 euro bij een vlucht van meer dan 6000 kilometer. Daarbij is door de beperkte databeschikbaarheid gekeken naar de eerste bestemming en is geen rekening gehouden met vertragingen op eventuele doorverbindingen.

4 Beoordeling herzieningsvoorstel Europese Commissie

De compensatiebedragen geldend in het herzieningsvoorstel van de Europese Commissie liggen gemiddeld genomen in lijn met de wetenschappelijke literatuur over reistijdwaardering. Voorts volgt uit de analyse dat het voorstel van de Europese Commissie qua financiële impact aanzienlijk beter overeenkomt met het compensatieregime op het spoor dan het huidige compensatieregime in de luchtvaart.

4.1 Inleiding

Het herzieningsvoorstel van de Europese Commissie ziet er als volgt uit:

- 250 euro voor reizen[21] tot een afstand van 1500 kilometer vanaf vijf uur vertraging;
- 400 euro voor reizen binnen de Europese Unie met een afstand vanaf 1500 kilometer vanaf vijf uur vertraging;
- 400 euro voor reizen van/naar landen buiten de Europese Unie met een afstand tussen 1500 en 3500 kilometer vanaf vijf uur vertraging;
- 600 euro voor reizen van/naar landen buiten de Europese Unie met een afstand tussen 3500 en 6000 kilometer vanaf negen uur vertraging;
- 600 euro voor reizen van/naar landen buiten de Europese Unie met een afstand vanaf 6000 kilometer vanaf twaalf uur vertraging.

Ten opzichte van het huidige regime betekent dit voorstel een verruiming van de tijdsgrenzen, waardoor passagiers later recht hebben op compensatie. Dit hoofdstuk biedt inzicht in de redelijkheid van het voorstel van de Europese Commissie door een parallel te trekken met theorie over reistijdwaardering, ticketprijs en het spoorregime.

4.2 Vergelijking met reistijdwaardering

Het voorstel van de Europese Commissie gaat uit van forfaitaire bedragen en niet van reistijdwaardering. Een vergelijking tussen de compensatiebedragen uit het voorstel met de reistijdwaardering uit de wetenschappelijke literatuur geeft echter een indicatie van de proportionaliteit van de forfaitaire bedragen uit het voorstel. Literatuur over de waardering van reistijd in de luchtvaart maakt het aannemelijk om uit te gaan van een reistijdwaardering van ongeveer 50 euro per uur per reiziger.[22]

---

[21] Het voorstel van de Europese commissie baseert zich op het "journey"-niveau en niet op het vluchtniveau. Vanwege de beperkte databeschikbaarheid is SEO genoodzaakt om de financiële gevolgen van het voorstel van de Europese Commissie op vluchtniveau door te rekenen. In paragraaf 2.4 staan de implicaties die dit met zich meebrengt.

[22] De literatuur presenteert bedragen per uur die variëren van 40 euro tot 47 euro voor niet-zakelijke passagiers en van 86 euro tot 98 euro voor zakelijke passagiers. Door het grotere aantal niet-zakelijke passagiers is een gemiddelde reistijdwaardering van 50 euro per uur aannemelijk. Zie Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (2013) – De maatschappelijke waarde van kortere en betrouwbaardere reistijden en European Commission Impact Assessment SWD(2013) 62, pagina 19.

Tabel 4.1 presenteert de compensatie per uur voor de verschillende vertragingscategorieën onder het voorstel van de Europese Commissie. Daaruit blijkt dat gemiddeld genomen de compensatiebedragen iets hoger liggen dan de hierboven beschreven theoretische reistijdwaarderingen. Echter, de tabel laat de compensatiebedragen per uur op de tijdsgrens zien. Als de eigenlijke vertraging de tijdsgrens overschrijdt, leidt dat tot een navenant lager compensatiebedrag per uur. SEO stelt daarom dat de compensatie per uur gemiddeld genomen in lijn ligt met de reistijdwaardering per uur.[23]

Tabel 4.1 Compensatiebedragen per uur komen gemiddeld genomen overeen met de theoretische reistijdwaardering uit de literatuur

vertraging	Afstand					
	< 1500 kilometer binnen EU	> 1500 kilometer binnen EU	< 1500 kilometer buiten EU	1500 - 3500 kilometer buiten EU	3500 – 6000 kilometer buiten EU	> 6000 kilometer buiten EU
Compensatie	€ 250 na 5 uur	€ 400 na 5 uur	€ 250 na 5 uur	€ 400 na 5 uur	€ 600 na 9 uur	€ 600 na 12 uur
Compensatie / uur op tijdsgrens	€ 50	€ 80	€ 50	€ 80	€ 67	€ 50

Compensatie per uur op basis van compensatiebedragen in het voorstel van de Europese Commissie;
bron: analyses SEO

4.3 Vergelijking met de compensatie op het spoor

Een expliciete vraag van de opdrachtgever is om de alternatieven voor compensatie in de luchtvaart af te zetten tegen de compensatieregeling voor spoor. Hierbij speelt de beschikbaarheid van relevante data een belangrijke rol. Zo rapporteert de NS het totale claimbedrag en het aandeel vertraagde reizigers (vertraging >5 minuten). Het is echter zo dat de NS pas vanaf een half uur vertraging compensatie uitkeert aan reizigers. Idealiter zou er daarom inzicht zijn in het aantal reizigers dat meer dan een half uur vertraging heeft. Daar is echter geen informatie over beschikbaar.

Tabel 4.2 Kerncijfers NS

Indicator	Kerncijfers NS
Opbrengst passagiersvervoer	€ 3.877 miljoen
Percentage vertraagde passagiers (> 5 minuten)	8,5%
Percentage niet gereden treinen	2,0%
Opbrengst vervoer vertraagde passagiers (> 5 minuten)	€ 330 miljoen
Opbrengst niet gereden treinen	€ 77,5 miljoen
Totaal claimbedrag	€ 5,0 miljoen
Claimbedrag als percentage van de opbrengst vertraagde passagiers	1,5%
Claimbedrag als percentage van de opbrengst niet gereden treinen	6,5%
Claimbedrag als percentage van de opbrengst (gemiddelde)	4,0%

Bron: jaarverslag NS, bewerking SEO

23 Hierbij moet worden aangetekend dat bij extreem lange vertragingen het compensatiebedrag per uur aanzienlijk lager is dan de in de theorie over reistijdwaardering genoemde bedragen. Bovendien geldt dat de compensatiebedragen per uur voor zakelijke reizigers lager zijn dan de theoretische reistijdwaardering en voor niet-zakelijke reizigers licht hoger (zie voetnoot 22).

Desalniettemin biedt tabel 4.2 inzicht in de belangrijkste cijfers omtrent vertraagde passagiers van de NS. Daaruit blijkt dat de omzet die NS behaalt op vertraagde passagiers (>5 minuten) 330 miljoen euro bedraagt. Het totale claimbedrag van 5,0 miljoen euro bedraagt 1,5 procent van deze opbrengst. Als wordt gekeken naar het percentage niet gereden treinen dan loopt dit percentage op tot 6,5 procent. Het claimbedrag als percentage van de omzet op vertraagde passagiers waarvoor compensatie moet worden betaald (vertraging >30 minuten) ligt naar alle waarschijnlijk tussen deze twee percentages in.

De financiële impact van de compensatieregeling die de Europese Commissie voorstelt, bedraagt voor alle luchtvaartmaatschappijen op Schiphol samen 2,9 miljoen euro (gemiddelde van laag en hoog scenario, zie tabel 5.2). Dat is 4,3 procent van de totale omzet van langdurig vertraagde passagiers (67,0 miljoen euro[24]).[25] Daarmee is de financiële impact in het voorstel van de Europese Commissie aanzienlijk meer in lijn met de financiële impact op het spoor dan het huidige compensatieregime in de luchtvaart, waarbij de financiële impact voor alle luchtvaartmaatschappijen op Schiphol samen aanzienlijk hoger is.[26]

In vergelijking met het spoor zijn de compensatiebedragen in de luchtvaart per compensatieverzoek aanzienlijk hoger.[27] In het voorstel van de Europese Commissie zijn de bedragen 250, 400 en 600 Euro, afhankelijk van de vluchtafstand. Daarmee is het mogelijk dat de uit te keren compensatie door luchtvaartmaatschappijen de prijs van het vliegticket overschrijdt. Daarentegen geldt op het spoor een minimale compensatie van 25 tot 50 procent van de ticketprijs.[28] Bij vergelijking van hetzelfde traject geldt op het spoor in veel gevallen een lager compensatiebedrag, echter vanaf een kortere vertragingsduur. Aangenomen mag worden dat de hogere compensatie in de luchtvaart bijdraagt aan een hogere claimrate. Daarnaast is het voorstel van de Europese Commissie gericht op het beter bekend maken van passagiers met hun compensatierechten en de klachtenprocedures te vergemakkelijken. Dit leidt op termijn mogelijk tot een stijging van de claimrate. Het vermoeden is dat de claimrate op het spoor relatief laag blijft, omdat het gemiddelde claimbedrag een factor 25 lager ligt dan het claimbedrag voor de korte afstand in de luchtvaart.

Bij deze bevindingen is het belangrijk te onderkennen dat een zuivere vergelijking van cijfers op basis van de beschikbare gegevens niet mogelijk is.[29] De bovenstaande inzichten dienen slechts als indicatie. Deze indicatie leidt in ieder geval tot de conclusie dat de financiële impact van het voorstel van de Europese Commissie veel beter in lijn ligt met de financiële impact van de compensatieregeling op het spoor dan het huidige compensatieregime in de luchtvaart.

24 Op basis van aangenomen gemiddelde ticketprijzen per afstandsklasse en voor alle passagiers met een vertraging van drie uur of meer.

25 Opgemerkt moet worden dat het werkelijke claimbedrag voor de luchtvaart en daarmee het percentage in vergelijking tot de omzet op langdurig vertraagde vluchten voor het voorstel van de Europese Commissie, alsook voor de alternatieve compensatieregelingen (met uitzondering van voorbeeld 1), vermoedelijk enigszins hoger ligt als geanalyseerd wordt op "journey"-niveau (zie paragraaf 2.4)

26 Het claimbedrag als percentage van de omzet van langdurig vertraagde passagiers bedraagt in het huidige compensatieregime 18,0 procent.

27 Uit het jaarverslag van de NS blijkt dat het gemiddelde claimbedrag in 2012 nog geen 9,30 euro bedraagt. Ter vergelijking: de gemiddelde claimwaarde ligt in de lucht volgens EUclaim op 450 euro.

28 Zie European Commission – Regulation (EC) No 1371/2007.

29 De analyseresultaten zijn in belangrijke mate afhankelijk van aannames over het aandeel buitengewone omstandigheden en de claimrate, alsmede van andere aannames die in hoofdstuk 2 beschreven zijn. Bovendien zouden ook de bijkomende kosten op het spoor en in de luchtvaart in ogenschouw genomen moeten worden om een volledige en zuivere vergelijking te kunnen maken.

5 Financiële impact van de compensatieregelingen

De financiële impact van het herzieningsvoorstel voor langdurige vertraging van de Europese Commissie ligt tussen 0,8 miljoen euro en 5,0 miljoen euro voor alle luchtvaartmaatschappijen op Schiphol samen. Vier alternatieve compensatieregelingen hebben grofweg een gelijke financiële impact, waarbij het voorstel waarin de compensatie een percentage van de ticketprijs vormt op serieuze haalbaarheidsproblemen stuit. Voorts laat de analyse zien dat de compensatiebedragen voor de verschillende afstandsklassen in het voorstel van de Europese Commissie en in twee alternatieve voorstellen evenredig zijn ten opzichte van de ticketprijzen in die afstandsklassen. Hierbij moet worden opgemerkt dat in die voorstellen voor de afstandsklassen verschillende tijdsgrenzen gelden die in grote lijnen echter wel overeenkomen met de operationele werkelijkheid: langeafstandsvluchten zijn gemiddeld langer vertraagd.

5.1 Inleiding

De hiervoor besproken compensatiealternatieven hebben een verschillende financiële impact voor luchtvaartmaatschappijen op Schiphol. De omvang van die impact hangt samen met de gegeven tijdsgrenzen, afstandsgrenzen en compensatiebedragen. Dit hoofdstuk brengt de verschillen in financiële impact op Schiphol tussen de alternatieven in beeld. Bovendien geeft het hoofdstuk in een gevoeligheidsanalyse weer wat het effect op het totale compensatiebedrag is van een variatie in tijdsgrenzen en compensatiebedragen.

5.2 Vertragingsgegevens 2012

Tabel 5.1 geeft de relatieve verdeling van vertragingen van meer dan 3 uur weer, gedifferentieerd naar afstandsklasse en naar aankomst/vertrek.[30] [31] Daaruit blijkt dat voor alle afstandsklassen meer dan de helft van de vluchten met een vertraging van drie uur of meer een vertraging van drie tot vijf uur heeft. Daarnaast blijkt uit de tabel dat voornamelijk voor de langere afstandscategorieën een substantieel deel van de langdurig vertraagde vluchten een vertraging heeft van twaalf uur of meer.

---

30 De compensatieregelgeving van de Europese Commissie heeft betrekking op alle langdurig vertraagde vluchten vanaf alle luchthavens binnen de Europese Unie en vanaf luchthavens in derde landen naar luchthavens binnen de Europese Unie. Hierbij geldt de aankomst als peilmoment. In de analyse is voor de inkomende vluchten op Schiphol de vertraging bij aankomst als peilmoment genomen. Voor de uitgaande vluchten zou conform de Verordening moeten zijn gekeken naar de vertraging bij aankomst op de bestemming. Vanwege het ontbreken van data over de vertraging bij aankomst van vertrekkende vluchten is voor vertrekkende vluchten de vertraging bij vertrek als peilmoment genomen. Daarbij wordt er impliciet vanuit gegaan dat de vertraging bij vertrek gelijk is aan de vertraging bij aankomst, hetgeen niet volledig zuiver is.

31 Omdat voor vertraagde aankomsten uit derde landen alleen voor luchtvaartmaatschappijen uit de Europese Unie de compensatieregeling geldt, zijn deze aantallen vermenigvuldigd met het percentage luchtvaartmaatschappijen uit de Europese Unie (Noorwegen, Zwitserland en IJsland worden in dit kader tot de Europese Unie gerekend), gebaseerd op vluchtgegevens uit de *Official Airline Guide* (OAG) voor Schiphol voor 2012. Deze percentages zijn: 0 procent voor <1500, 40 procent voor 1500-3500, 63 procent voor 3500-6000 en 62 procent voor >6000.

Tabel 5.1 Het gros van de langdurige vertragingen op Schiphol in 2012 heeft een vertraging tussen de 3 en 5 uur

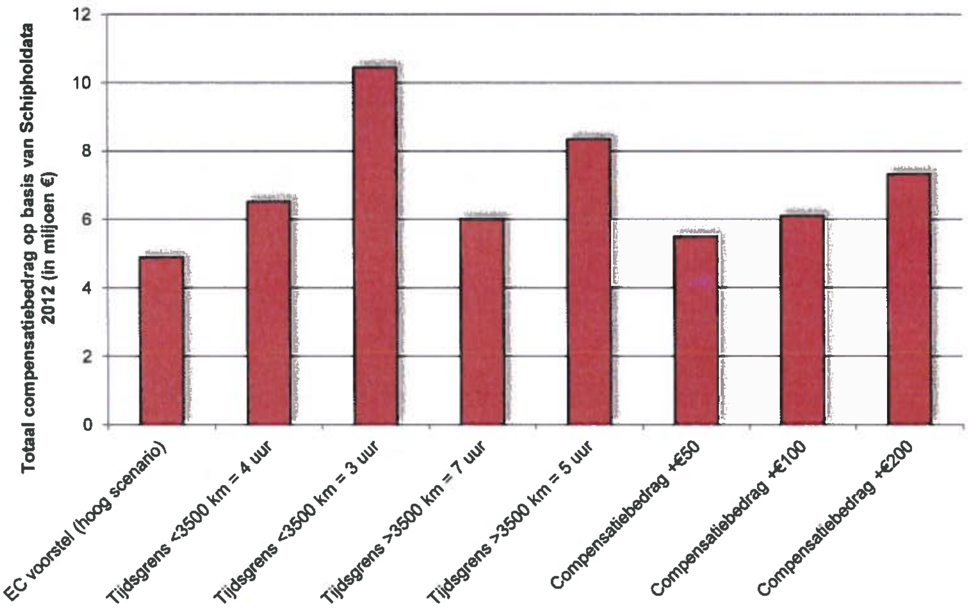
	<1500 kilometer		1500-3500 kilometer		3500-6000 kilometer		>6000 kilometer	
Vertraging	Aankomsten	Vertrekken	Aankomsten	Vertrekken	Aankomsten	Vertrekken	Aankomsten	Vertrekken
3-4 uur	42%	56%	47%	48%	31%	41%	44%	42%
4-5 uur	24%	18%	17%	20%	23%	25%	15%	24%
5-6 uur	13%	14%	13%	15%	6%	11%	9%	13%
6-7 uur	10%	7%	5%	7%	6%	9%	5%	10%
7-8 uur	4%	1%	4%	2%	2%	0%	4%	4%
8-9 uur	2%	1%	2%	1%	0%	3%	2%	2%
9-10 uur	2%	1%	2%	1%	2%	3%	2%	2%
10-11 uur	0%	0%	1%	0%	2%	0%	2%	0%
11-12 uur	0%	0%	0%	0%	2%	0%	1%	0%
>12 uur	4%	2%	8%	5%	24%	8%	15%	4%

Aandeel langdurig vertraagde vluchten verdeeld naar hoeveelheid vertraging in uren, per afstandsklasse en naar aankomst/vertrek; bron: analyse SEO op basis van Schipholgegevens.

5.3 Gevoeligheid voorstel Europese Commissie

SEO heeft allereerst een korte gevoeligheidsanalyse uitgevoerd van de financiële impact van het voorstel van de Europese Commissie voor alle luchtvaartmaatschappijen op Schiphol samen, waarbij is gevarieerd met de tijdsgrenzen met betrekking tot compensatie en met de daadwerkelijk compensatiebedragen.

Figuur 5.1 De verlaging van de tijdsgrens van vijf naar drie uur voor korteafstandsvluchten (<3500 kilometer) heeft de grootste impact op de totale compensatie op Schiphol[32]



Bron: analyse SEO op basis van Schipholgegevens

32 Uiteraard hangt dit samen met de keuze van de aanpassingsscenario's.

Figuur 5.1 presenteert de resultaten van de gevoeligheidsanalyse. Daaruit blijkt dat het verschuiven van de tijdsgrens voor korteafstandsvluchten (<3500 kilometer) en/of het verschuiven van de tijdsgrens voor langeafstandsvluchten (>3500 kilometer) van substantiële invloed is op het totaal uit te keren compensatiebedrag door de luchtvaartmaatschappijen op Schiphol. De verhoging van het compensatiebedrag met 50 tot 100 euro heeft een beperkter effect. Pas een verhoging van 200 euro van de forfaitaire bedragen voor alle afstandsklassen heeft een aanzienlijk effect op het totale compensatiebedrag op Schiphol. Als de wens bestaat de financiële impact gelijk te houden aan de financiële impact van het compensatievoorstel van de Europese Commissie, betekent dit dat een beperkte aanpassing van de tijdsgrens gepaard moet gaan met een substantiële aanpassing van de compensatiebedragen.

In het vervolg van dit hoofdstuk wordt de financiële impact van het voorstel van de Europese Commissie en van de verschillende compensatiealternatieven in meer detail in kaart gebracht.

5.4 Doorrekening compensatieregelingen

Tabel 5.2 schetst de financiële impact voor alle luchtvaartmaatschappijen op Schiphol samen op basis van een laag scenario (een hoog percentage buitengewone omstandigheden en een lage claimrate) en een hoog scenario (een laag percentage buitengewone omstandigheden en een hoge claimrate). De verwachting is dat de werkelijke impact van de alternatieven zich tussen de genoemde totale compensatiebedragen bevindt. De tabel laat zien dat de financiële impact van het voorstel van de Europese Commissie voor alle luchtvaartmaatschappijen op Schiphol samen vermoedelijk tussen 0,8 miljoen euro en 5,0 miljoen euro ligt.

Tabel 5.2 De financiële impact van de twee uiterste scenario's verschilt in ieder alternatief fors

Alternatief	Totale financiële impact bij lage claimrate en hoog percentage buitengewone omstandigheden	Totale financiële impact bij hoge claimrate en laag percentage buitengewone omstandigheden
EC voorstel	***€ 0,8 miljoen***	***€ 5,0 miljoen***
Voorbeeld 1[33]	€ 0,9 miljoen	€ 5,2 miljoen
Voorbeeld 2	€ 0,8 miljoen	€ 4,8 miljoen
Voorbeeld 3	€ 0,8 miljoen	€ 4,8 miljoen
Voorbeeld 4a	€ 1,2 miljoen	€ 7,0 miljoen
Voorbeeld 4b	€ 1,0 miljoen	€ 5,7 miljoen

Bron: analyse SEO op basis van Schipholgegevens

Verder blijkt uit tabel 5.2 dat voorbeeld 4a een aanzienlijk grotere financiële impact heeft op de luchtvaartmaatschappijen op Schiphol dan het voorstel van de Europese Commissie. Daarentegen laten voorbeeld 1, 2, 3 en 4b wat betreft financiële impact grofweg eenzelfde beeld zien als het voorstel van de Europese Commissie. Voorbeeld 1 wijkt af van het voorstel van de Europese Commissie door een uniforme tijdsgrens van drie uur, geldend voor alle afstandsklassen. Voorbeeld 2 en 3 hanteren slechts deels een lagere tijdsgrens (alleen voor zeer korteafstandsvluchten, tot 750 kilometer). In voorbeeld 4b is het compensatiebedrag een percentage van de ticketprijs. Dit alternatief stuit op serieuze haalbaarheidsproblemen (zie paragraaf 6.4).

33 Dit betreft 25 procent van het huidige compensatieregime (Sturgeon).

In voorbeeld 1, 4a en 4b hebben passagiers, in tegenstelling tot in de andere compensatieregimes, in alle afstandsklassen vanaf drie uur vertraging recht op compensatie. Om tot een gelijke financiële impact als het compensatievoorstel van de Europese Commissie te komen, liggen de gemiddelde compensatiebedragen per passagier daarom echter aanzienlijk lager. Concreet betekent dit dat bij een uniforme uurgrens zoals in voorbeeld 1 0,36 procent van de vluchten op Schiphol een vertraging heeft die voor compensatie in aanmerking komt. In voorbeeld 2 en 3 is dit respectievelijk 0,15 procent en 0,16 procent. In het voorstel van de Europese Commissie komt 0,10 procent van de vluchten op Schiphol in aanmerking voor compensatie.[34]

5.5 Compensatiebedrag ten opzichte van ticketprijs

Afgezien van de financiële impact van de compensatieregelingen in zijn geheel, is het relevant om voor iedere compensatieregeling te analyseren in hoeverre de compensatiebedragen zich in de verschillende afstandsklassen verhouden tot de in die afstandsklasse geldende ticketprijs. Zowel vanuit het oogpunt van de passagier als vanuit het oogpunt van de luchtvaartmaatschappij is een regeling waarbij de compensatie over de afstandsklassen in een gelijke verhouding staat tot de ticketprijs immers eerlijk te noemen.

Een compensatieregeling waarbij het compensatiebedrag gerelateerd is aan de ticketprijs sluit het best aan bij deze insteek (zie voorbeeld 4a en 4b). Een dergelijk compensatiealternatief stuit echter op serieuze problemen omtrent de haalbaarheid (zie paragraaf 6.4).

In het voorstel van de Europese Commissie liggen de compensatiebedragen, variërend van 250 euro tot 600 euro, ongeveer in lijn met de gemiddelde *one way* ticketprijs die varieert van 100 euro tot 500 euro.[35] Datzelfde geldt voor voorbeeld 2 en 3, waarbij de compensatiebedragen variëren van 150 euro tot 650 euro. Voorbeeld 1 wijkt hier met een uniforme tijdsgrens van drie uur van af. Omdat aanzienlijk meer vertraagde passagiers in dit alternatief recht hebben op compensatie, liggen de compensatiebedragen, variërend van 62,50 euro tot 150 euro, substantieel lager dan de ticketprijs. Dat geldt met name voor langeafstandsvluchten.

In tegenstelling tot voorbeeld 1, 4a en 4b, is er zowel in het voorstel van de Europese Commissie als in voorbeeld 2 en 3 sprake van verschillende tijdsgrenzen per afstandsklasse. In de praktijk houdt dat in dat bij een langere vliegafstand passagiers pas bij een langere vertraging recht hebben op compensatie. Deze methodiek sluit aan bij de operationele werkelijkheid die laat zien dat langeafstandsvluchten gemiddeld langer vertraagd zijn.[36] Dit hangt onder meer samen met de langere tijd die het kost om voor vertraagde langeafstandsvluchten reserveonderdelen, een vervangend toestel en/of een vervangende bemanning in te vliegen of te organiseren.

In lijn hiermee wijst Eurocontrol vertragingsdata over 2012 voor de Europese Unie uit dat de tijdsgrenzen van het voorstel van de Europese Commissie redelijk overeenkomen met de werkelijke relatieve vertragingsfrequentie: in alle afstandsklassen vanaf een afstand van 1500

---

34 Bij deze percentages is geen rekening gehouden met het aandeel vluchten waarvoor geldt dat er sprake is van een buitengewone omstandigheid. De gegevens zijn afkomstig van Schiphol.

35 Het gaat hier om aangenomen ticketprijzen (zie paragraaf 2.2). Werkelijke ticketprijzen kunnen hier enigszins van afwijken. Dat heeft echter geen invloed op de hier getrokken conclusie.

36 Zie ook European Commission Impact Assessment SWD(2013) 62, pagina 37.

kilometer komt, met inachtneming van de tijdsgrenzen in het voorstel van de Europese Commissie, 0,25 procent tot 0,30 procent van de vluchten in aanmerking voor uitkering van compensatie.[37] Alleen het aandeel intra-Europese korteafstandsvluchten (< 1500 kilometer) dat in aanmerking komt voor compensatie wijkt hier bij een tijdsgrens van vijf uur, met 0,08 procent, van af. Afgaande op de cijfers van Eurocontrol, ligt een tijdsgrens van drie uur hier meer in lijn met bovenstaande cijfers. Daarvoor geldt namelijk dat 0,27 procent van de vluchten in aanmerking komt voor compensatie. Een tijdsgrens van drie uur brengt echter operationele implicaties met zich mee, welke worden besproken in paragraaf 6.3.

[37] Eurocontrol laat zien dat in 2012 0,28 procent van de vluchten tussen 1500 en 3500 kilometer van en naar landen buiten de Europese Unie een vertraging van vijf uur of meer had. Voor vluchten tussen 3500 en 6000 kilometer geldt dat 0,30 procent negen uur of meer vertraagd was. 0,25 procent van de vluchten langer dan 6000 kilometer had in 2012 een vertraging van 12 uur of meer.

6 Operationele implicaties en haalbaarheid

Uit een korte inventarisatie van relevante aanvullende criteria voor de aantrekkelijkheid van een compensatiealternatief blijkt dat een verruiming van de tijdsgrenzen luchtvaartmaatschappijen meer operationele flexibiliteit biedt om om te gaan met (langdurige) vertragingen. Meer concreet betekent dit dat luchtvaartmaatschappijen meer tijd hebben om, indien nodig, binnen de tijdsgrens reserveonderdelen, een vervangend vliegtuig en/of een vervangende bemanning in te vliegen of te organiseren. In het verlengde hiervan neemt een verruiming van de tijdsgrenzen mogelijk de annuleringsprikkel weg die ontstaat als het annuleren van een vlucht commercieel aantrekkelijker is dan het vertraagd uitvoeren van de vlucht én het uitkeren van compensatie aan langdurig vertraagde passagiers. Wat betreft de haalbaarheid stuiten met name de alternatieven die gebaseerd zijn op een percentage van de ticketprijs op serieuze problemen.

6.1 Inleiding

Naast de financiële impact van de verschillende compensatiealternatieven is er een aantal aanvullende criteria die een rol spelen bij de aantrekkelijkheid van een alternatief. Het gaat hierbij om de operationele implicaties voor luchtvaartmaatschappijen en de daadwerkelijke haalbaarheid van een compensatieregime.

6.2 Operationele werkelijkheid

In het eerste kwartaal van 2013 becijfert Eurocontrol de gemiddelde vertraging per vliegbeweging op ruim 10 minuten. Vertragingen, met name langdurige, leiden tot additionele kosten voor luchtvaartmaatschappijen (met name als gevolg van de zorg voor de vertraagde passagiers en van de eventueel extra inzet van personeel) en tot reistijdtoename voor en onvrede onder passagiers. Indien er geen sprake is van overmacht heeft de passagier bij een langdurige vertraging recht op compensatie door de luchtvaartmaatschappij.

Eurocontrol maakt onder andere een onderverdeling van vertragingen naar oorzaak, waarbij het onderscheid maakt tussen:

1. Vertraging door de luchtvaartmaatschappij;
2. Vertraging door de luchtverkeersleiding (*air traffic flow and capacity management*);
3. Vertraging door de luchthaven;
4. Vertraging door het weer;
5. Vertraging als gevolg van eerdere vertragingen (*reactionary delay*).

Eurocontrol becijfert dat in het eerste kwartaal van 2013 ongeveer een kwart van de vertragingen uit luchtvaartmaatschappijgerelateerde zaken bestaat. Hieronder vallen onder andere vertraging door passagiers die te laat bij het vliegtuig arriveren, vertraging door technische mankementen of schade aan het vliegtuig en vertraging door vliegend personeel.

Verder heeft 11 procent van de vertragingen te maken met luchtverkeersleiding, 8 procent is luchthavengerelateerd en 15 procent van de vertragingen wordt veroorzaakt door het weer. Het grootste deel van de vertragingen (43 procent) is echter het gevolg van eerdere vertragingen (*reactionary delays*). Dat geeft aan dat een vertraging vaak leidt tot additionele vertragingen. Concreet betekent dit dat door een vertraging van inkomende vlucht X, vertrekkende vlucht Y ook vertraagd kan zijn, omdat deze wordt uitgevoerd met hetzelfde vliegtuig en/of door dezelfde crew als vlucht X.

De bovenstaande redenen voor vertraging zijn niet één-op-één te vertalen naar de al dan niet aanwezigheid van een buitengewone omstandigheid. Het is immers niet altijd evident of er sprake is van een buitengewone omstandigheid. Vandaar dat in de analyse van de financiële impact is gewerkt met een laag en hoog scenario wat betreft het aandeel overmacht.

6.3 Operationele implicaties

De verruiming van de tijdsgrens van drie naar vijf uur voor korteafstandsvluchten (<3500 kilometer) en van drie naar negen uur (3500-6000 kilometer) of twaalf uur voor langeafstandsvluchten (>6000 kilometer) in het voorstel van de Europese Commissie biedt luchtvaartmaatschappijen meer operationele flexibiliteit om in geval van vertraging maatregelen te treffen om de vertraging en gevolgvertragingen te beperken. Concreet betekent dit dat luchtvaartmaatschappijen meer tijd hebben om in geval van vertraging binnen de tijdsgrens reserveonderdelen, een vervangend vliegtuig en/of een vervangende bemanning in te vliegen of te organiseren. Dergelijke maatregelen kunnen binnen vijf uur vaker worden georganiseerd dan binnen drie uur.[38] Het voorstel van de Europese Commissie leidt hiermee tot meer operationele mogelijkheden voor luchtvaartmaatschappijen en bovendien is er sprake van een extra *incentive* voor luchtvaartmaatschappijen om vertragingen tot maximaal vijf uur te beperken (op vluchten tot 3500 kilometer) zodat geen compensatie verschuldigd is.[39]

In het verlengde hiervan neemt een verruiming van de tijdsgrenzen mogelijk voor een aanzienlijk deel van de vluchten[40] de annuleringsprikkel weg die ontstaat als de tijdsgrens is overschreden en het annuleren van een vlucht commercieel aantrekkelijker is dan het vertraagd uitvoeren van de vlucht én het uitkeren van compensatie aan langdurig vertraagde passagiers. Het annuleren van een vlucht kan tevens commercieel aantrekkelijk zijn als daardoor gevolgvertragingen, waarvoor eventueel ook compensatie moet worden uitgekeerd, voorkomen worden. Hiermee leidt een verruiming van de tijdsgrenzen dus mogelijk tot een afname van het aantal geannuleerde vluchten, omdat minder snel compensatie uitgekeerd hoeft te worden. Deze notie wordt ondersteund door de Europese Commissie.[41]

---

38 Een indicatie hiervoor is het feit dat in bijna alle afstandsklassen meer dan 60 procent van de vluchten met meer dan drie uur vertraging een vertraging heeft van drie tot vijf uur (zie Tabel 5.1).

39 Hierbij moet worden aangetekend dat bij een verruiming van de tijdsgrens naar vijf uur de *incentive* om de vertraging binnen de drie uur te houden verdwijnt. Echter, luchtvaartmaatschappijen geven aan altijd te streven naar een *on time performance* teneinde gevolgvertragingen te beperken.

40 Bij een verruiming van de tijdsgrens van drie tot vijf uur, is dit van toepassing op alle vluchten met een vertraging van drie tot vijf uur. Zoals eerder is aangegeven heeft het grootste deel langdurig vertraagde vluchten een vertraging tussen drie en vijf uur (zie paragraaf 5.2).

41 Zie European Commission Impact Assessment SWD(2013) 62, pagina 19 en European Commission COM(2013) 130, pagina 5.

6.4 Haalbaarheid en uitvoerbaarheid

In geval van vaste compensatiebedragen op basis van bijvoorbeeld de vertragingsduur en/of de afstand van de vlucht, lijken er geen aanwijsbare problemen rondom de implementeerbaarheid van compensatieregelingen op te treden. Dit geldt voor het voorstel van de Europese Commissie en voorbeeld 1, 2 en 3.

Echter, bij het vaststellen van het compensatiebedrag als percentage van de ticketprijs, zoals in voorbeeld 4a en 4b, bestaan er bij de Europese Commissie en binnen de sector twijfels over de haalbaarheid en uitvoerbaarheid van een dergelijk regime. De Europese Commissie geeft ook aan dat de Europese passagiersrechten uitgaan van gestandaardiseerde compensatiebedragen.[42] Een koppeling aan ticketprijs kan daarom mogelijk worden gezien als geïndividualiseerde compensatie waarvan het de vraag is of deze compatibel is met het Verdrag van Montreal.

Zeker als er sprake is van een pakketreis, waarbij de vliegreis onderdeel is van een vakantie, is het voor ieder individu identificeren van de eigenlijke, onderliggende ticketprijs mogelijk een tijdrovende en kostbare aangelegenheid,[43] voor zover al haalbaar. Daarbij komt dat luchtvaartmaatschappijen en touroperators daarmee worden gedwongen om bedrijfsgevoelige informatie openbaar te maken.[44] Bijkomend gevaar is dat er nieuwe slepende conflicten ontstaan tussen luchtvaartmaatschappijen, touroperators en passagiers over de mate van compensatie, omdat er, zoals gezegd, geen sprake is van gestandaardiseerde compensatiebedragen. Voorbeeld 4a en 4b, waarin het compensatiebedrag afhankelijk is van de ticketprijs, stuiten daarmee op serieuze haalbaarheidsproblemen.

---

42 Zie European Commission Impact Assessment SWD(2013) 62, pagina 19.

43 Omdat in een regime waarbij wordt gecompenseerd op basis van een percentage van de ticketprijs geen vaste compensatiebedragen gelden en de daadwerkelijke ticketprijs soms moeilijk te achterhalen is, leidt dit vermoedelijk tot extra kosten in de handhavingssfeer. Ongeacht welke partij wordt belast met deze verantwoordelijk.

44 Bijvoorbeeld de prijs waartegen zij stoelen verkopen aan verschillende reisorganisaties.

7 Additionele noties

Andere factoren die in de toekomst invloed kunnen hebben op de financiële en operationele impact van compensatieregelingen zijn gelegen in de vermoedelijke toename van de claimrate, de onzekere toekomstige reikwijdte van de buitengewone omstandigheden en de aantasting van het level playing field als gevolg van het regionaal invoeren van een compensatieregeling.

7.1 Inleiding

Naast de hiervoor geschetste financiële impact, de operationele implicaties voor luchtvaartmaatschappijen en de haalbaarheid en uitvoerbaarheid van de verschillende compensatiealternatieven, zijn er meer overwegingen die mogelijk een rol spelen bij de aantrekkelijkheid van de alternatieven. Dit hoofdstuk geeft een korte beschrijving van die overwegingen.

7.2 Ontwikkeling claimrate

Het is aannemelijk dat met de toename van de bekendheid onder passagiers met de mogelijkheid om gecompenseerd te worden, de claimrate de komende jaren verder toeneemt. Dat betekent dat de toekomstige financiële impact naar alle waarschijnlijkheid stijgt als gevolg van de toename van de claimrate. Wanneer de procedures om claims in te dienen vereenvoudigen, zoals in het voorstel van de Europese Commissie is voorzien, draagt dit ook bij tot een stijging van de claimrate.

7.3 Ontwikkeling buitengewone omstandigheden

In de huidige verordening is het begrip buitengewone omstandigheden niet gedefinieerd, waardoor er veel onduidelijk is over wanneer er al dan niet sprake is van een buitengewone omstandigheid en daarmee van recht op compensatie. In het voorstel van de Europese Commissie is wel een definitie opgenomen alsmede een annex met een nadere invulling van het begrip buitengewone omstandigheid. Over het voorstel zijn de Europese onderhandelingen echter nog in de beginfase. Hierdoor is het op dit moment nog niet duidelijk welke praktische invulling het begrip buitengewone omstandigheid krijgt. Deze onduidelijkheid leidt ertoe dat er in de analyse voor gekozen is om twee mogelijke scenario's door te rekenen. Het scenario met een ruimere definitie leidt tot een lagere financiële impact, terwijl het scenario op basis van een enge definitie resulteert in een hogere financiële impact.

7.4 Level playing field

Het is belangrijk te onderkennen dat er bij invoering van maatregelen op niet-wereldwijde schaal vaak sprake is van een verstoring van het *level playing field*. De verstoring vindt voornamelijk plaats

op markten tussen EU-bestemmingen en niet-EU-bestemmingen. In dit concrete geval betekent dat dat luchtvaartmaatschappijen uit de Europese Unie mogelijk met hogere totale (compensatie)kosten worden geconfronteerd als gevolg van de compensatieregeling dan luchtvaartmaatschappijen van buiten de Europese Unie. Dit kostenverschil treedt op als luchtvaartmaatschappijen van buiten de Europese Unie voor vluchten buiten Europa niet met of met minder stringente compensatieregelgeving te maken hebben. Concreet betekent dat dat luchtvaartmaatschappijen uit de Europese Unie voor al hun langdurig vertraagde vluchten met compensatiekosten te maken krijgen, terwijl luchtvaartmaatschappijen van buiten de Europese Unie alleen met hun vluchten vanuit de Europese Unie te maken krijgen met compensatieregelgeving als in hun eigen land en/of regio geen compensatieregime van kracht is. Voor veel luchtvaartmaatschappijen van buiten de Europese Unie betekent dit maar een (zeer) beperkt deel van hun vluchten.

Daarnaast bestaan er ook binnen de Europese Unie verschillen in de mate waarin er daadwerkelijk wordt geclaimd door reizigers, de wijze waarop de regelgeving in de verschillende lidstaten door lokale rechters wordt geïnterpreteerd en de mate waarin het claimen door reizigers in de verschillende lidstaten wordt gefaciliteerd en/of aangemoedigd. Uit gesprekken met luchtvaartmaatschappijen ontstaat het beeld dat er in Nederland meer compensatie wordt betaald dan in (een deel van de) andere landen binnen de Europese Unie. Harde getallen hierover zijn echter niet bekend.

8 Conclusies

Vier compensatiealternatieven hebben een vergelijkbare financiële impact als de regeling voor compensatie bij vertraging in het herzieningsvoorstel van de Europese Commissie. Het alternatief waarin de compensatie een percentage van de ticketprijs bedraagt, stuit op serieuze haalbaarheidsproblemen. In de andere alternatieven is sprake van een lagere tijdsgrens in één of meer van de afstandsklassen en gemiddeld lagere compensatiebedragen in vergelijking met het voorstel van de Europese Commissie. Een lagere tijdsgrens leidt tot een inperking van de operationele flexibiliteit van luchtvaartmaatschappijen om vertragingen te beperken en annuleringen te voorkomen.

Qua financiële impact voor luchtvaartmaatschappijen op Schiphol zijn er vier alternatieve compensatieregelingen die grofweg eenzelfde beeld laten zien als het voorstel van de Europese Commissie, waarbij het alternatief waarin de compensatie afhankelijk is van de ticketprijs (voorbeeld 4b) op serieuze haalbaarheidsproblemen stuit en daarom geen realistisch alternatief lijkt.

Voorbeeld 1, 2 en 3 bieden daarom het meest realistische alternatief aangezien zij een gelijke financiële impact hebben als het compensatie voorstel van de Europese Commissie en niet op serieuze haalbaarheidsproblemen stuiten. Het grootste verschil tussen de drie voorbeelden en het voorstel van de Europese Commissie ligt in het feit dat in de voorbeelden voor één of meer afstandsklassen een tijdsgrens van drie uur geldt. In voorbeeld 2 en 3 geldt deze tijdsgrens alleen voor korteafstandsvluchten (tot 750 kilometer), terwijl in voorbeeld 1 een tijdsgrens van drie uur voor alle afstandsklassen geldt. Hiermee wijkt vooral voorbeeld 1 het sterkst af van het compensatievoorstel van de Europese Commissie. Concreet betekent dit dat bij een uniforme uurgrens zoals in voorbeeld 1 0,36 procent van de vluchten op Schiphol een vertraging heeft die voor compensatie in aanmerking komt. In voorbeeld 2 en 3 is dit respectievelijk 0,15 procent en 0,16 procent. In het voorstel van de Europese Commissie komt 0,10 procent van de vluchten op Schiphol in aanmerking voor compensatie.[45] Het gegeven dat in voorbeeld 1, 2 en 3 meer passagiers recht hebben op compensatie, leidt tot meer compensatieverzoeken en daarmee mogelijk tot een stijging van de administratieve kosten voor zowel luchtvaartmaatschappijen als voor de toezichthouder. In voorbeeld 1 is dit in hogere mate het geval dan in voorbeeld 2 en 3.

Een belangrijk voordeel van hoge tijdsgrenzen, zoals in het voorstel van de Europese Commissie, is een grotere operationele flexibiliteit voor luchtvaartmaatschappijen. Concreet betekent dit dat luchtvaartmaatschappijen meer tijd hebben om in geval van vertraging binnen de tijdsgrens reserveonderdelen, een vervangend vliegtuig en/of een vervangende bemanning in te vliegen of te organiseren. Een mogelijk gevolg hiervan is dat er in het voorstel van de Europese Commissie sprake is van een extra *incentive* voor luchtvaartmaatschappijen om vertragingen tot maximaal vijf uur te beperken (op vluchten tot 3500 kilometer) zodat geen compensatie verschuldigd is. Immers, als de tijdsgrens is overschreden, dan is die extra *incentive* er niet meer.

In het verlengde hiervan geven de Europese Commissie en de luchtvaartmaatschappijen aan dat er door het verruimen van de tijdsgrenzen sprake kan zijn van het wegnemen van een

[45] Hierbij is geen rekening gehouden met het aandeel vluchten waarvoor geldt dat er sprake is van een buitengewone omstandigheid.

annuleringsprikkel die ontstaat als de tijdsgrens is overschreden en het annuleren van een vlucht commercieel aantrekkelijker is dan het vertraagd uitvoeren van de vlucht én het uitkeren van compensatie aan langdurig vertraagde passagiers. Het annuleren van een vlucht kan tevens commercieel aantrekkelijk zijn als daardoor gevolgvertragingen, waarvoor eventueel ook compensatie moet worden uitgekeerd, voorkomen worden.

Al met al volgt uit de analyse dat er vier alternatieven zijn met een vergelijkbare financiële impact als het voorstel van de Europese Commissie. Het alternatief waarin de compensatie een percentage van de ticketprijs is, stuit op serieuze haalbaarheidsproblemen. In de andere alternatieven is sprake van een lagere tijdsgrens voor één of meer afstandsklassen, hetgeen leidt tot meer passagiers die recht hebben op compensatie. Dit kan resulteren in hogere administratieve kosten voor de luchtvaartmaatschappijen en de toezichthouder. Belangrijker is echter dat een lagere tijdsgrens leidt tot een inperking van de operationele flexibiliteit van luchtvaartmaatschappijen om vertragingen te beperken en annuleringen te voorkomen.

seo economisch onderzoek

Roetersstraat 29 . 1018 WB Amsterdam . T (+31) 20 525 16 30 . F (+31) 20 525 16 86 . www.seo.nl